

## 1. Introducción

El Departamento de Servicios de Desarrollo valora sus ideas respecto de los servicios adquiridos por los centros regionales. Los centros regionales adquieren servicios para las personas que padecen discapacidades del desarrollo que viven en la comunidad. Sus ideas se utilizarán para desarrollar estándares de servicio en todo el estado que establecerán requisitos claros para que cumplan los centros regionales en la adquisición y prestación de los servicios alcanzando, a la vez, los ahorros presupuestarios necesarios. Estos estándares de servicio los utilizarán los 21 centros regionales en su totalidad para que más de 240.000 consumidores y sus familias tengan expectativas confiables y consistentes acerca de los servicios que reciben. El Departamento tiene la intención de desarrollar estándares de servicio en todo el estado manteniendo, a la vez, el goce de los derechos de la Ley Lanterman.

El Departamento espera tener novedades de la gran cantidad de personas que participa en el sistema de servicios por discapacidades del desarrollo: consumidores, familiares, prestadores de servicios, centros regionales, asesores y el público en general.

Esta encuesta solicita que brinde ideas sobre los estándares de servicio en ocho temas: Servicios Conductuales, Programa de día, Empleo Asistido, Servicios del Programa de Actividades Laborales, Servicios de Comienzo Temprano, Servicios Terapéuticos y de Asistencia Médica, Servicios para la Vida Asistida e Independiente, Servicios Residenciales, Asistencia de Ayuda a Familiares y Otras Asistencias, y Servicios de Transporte.

Cada uno de los temas anteriores contiene siete preguntas. Cada pregunta tiene a continuación un cuadro de comentarios para que sugiera los estándares de servicio. No es necesario que responda cada pregunta. Recuerde que sus respuestas a esta encuesta son anónimas.

**1. Soy:**

Especifique si es otro

**2. Los siguientes temas se encuentran disponibles para que usted haga sugerencias para los estándares de servicio:**

- a) Servicios Conductuales
- b) Programa de Día, Empleo Asistido y Servicios del Programa de Actividades Laborales
- c) Servicios de Comienzo temprano
- d) Servicios Terapéuticos y de Asistencia Médica
- e) Servicios para la Vida Asistida e Independiente
- f) Servicios Residenciales
- g) Asistencia de Ayuda a Familiares y Otras Asistencias
- h) Servicios de Transporte

**3. Servicios Conductuales**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Tenga en cuenta: si desea hacer comentarios sobre los servicios de Intervención Conductual Intensiva Temprana, hágalo en el tema Comienzo Temprano.

Los Servicios Conductuales ayudan a la gente a lidiar con sus sentimientos y conductas. Asimismo, ayudan a los padres a aprender el modo de asistir a sus hijos para que manejen sus sentimientos y conductas. Por ejemplo, los Servicios Conductuales pueden incluir el diseño, la implementación y la evaluación de métodos de enseñanza, consultas con especialistas e intervenciones conductuales. Asimismo, pueden comprender capacitación para consumidores o padres en el uso de las técnicas de intervención conductual y programas de intervención conductual domiciliaria que implementan los padres en sus hijos.

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y provision de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

### **4. Programa de Día, Empleo Asistido y Servicios del Programa de Actividades Laborales**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Tenga en cuenta: si desea hacer comentarios sobre los Programas de Desarrollo para Bebés, hágalo en el tema Comienzo Temprano.  
Las personas concurren a los Programas de Día durante el día para estar con sus

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

compañeros, aprender nuevas cosas y aprender cómo cuidarse mejor. Los Programas de Día pueden desarrollarse en un solo lugar o estar completamente integrados a la comunidad. Los Programas de Día incluyen servicios que asisten a los consumidores para desarrollar y mantener las capacidades de autoayuda, de auto-cuidado, de auto-representación, pre-vocacionales o vocacionales y del manejo del comportamiento.

El Empleo Asistido ayuda a las personas a encontrar y mantener un empleo en la comunidad. Estos programas pueden ayudar a las personas a descubrir qué tipo de empleo desean, qué tipo de ayuda podrían necesitar para desarrollar tal empleo y quién les proporciona dicha ayuda. El Empleo Asistido puede ser para una persona o para un grupo reducido de personas.

Los Programas de Actividades Laborales tienen un único lugar en donde las personas concurren a trabajar. El programa celebra contratos con empresas para distintos tipos de trabajo. Los Programas de Actividades Laborales también pueden ayudar a las personas a prepararse para tener un empleo en la comunidad.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y provisión de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

## **5. Servicios de Comienzo temprano**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Los Servicios de Comienzo Temprano ayudan a los bebés y niños de uno o dos años de edad que padecen discapacidades. También pueden acceder a ellos bebés o niños pequeños que, según la consideración de un médico, desarrollarán una discapacidad cuando sean más grandes. Los Servicios de Comienzo Temprano incluyen servicios de evaluación interdisciplinaria, programas de desarrollo para bebés, capacitación familiar, servicios de conducta intensivos tempranos, servicios terapéuticos especializados, patologías del habla, terapia ocupacional y fisioterapia.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y provisión de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

## **6. Servicios Terapéuticos y de Asistencia Médica**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Médicos, enfermeros, terapeutas y demás asistentes son quienes brindan los Servicios Terapéuticos y de Asistencia Médica. Contamos con una gran variedad de servicios terapéuticos y de asistencia médica. Los mismos incluyen las visitas médicas, servicios de enfermería, servicios de laboratorio y radiología, asesoramiento genético, terapia respiratoria, fisioterapia, terapia ocupacional, patologías del habla, servicios terapéuticos especializados, tratamiento por abuso de sustancias, servicios odontológicos, servicios en psicología y psiquiatría y medicamentos. Asimismo, estos servicios incluyen la compra de pañales, suplementos nutricionales, equipos o suministros médicos y terapias no relativas a la medicina.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y prestación de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

### **7. Servicios para la Vida Asistida e Independiente**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Los Servicios para la Vida Asistida e Independiente están orientados a quienes desean vivir en un departamento, condominio o casa propios. Estos servicios le ofrecen a la gente la asistencia necesaria para vivir de la manera más independiente posible en la comunidad. Existen muchos tipos de servicios para la Vida Asistida e Independiente, entre ellos: ayuda monetaria, para desenvolverse en la comunidad, cuidar su salud, expresarse por sí solos, mudarse a una casa, elegir asistentes personales y compañeros de piso, comprar mobiliario, realizar actividades cotidianas, responder ante emergencias y participar de la vida comunitaria.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y provisión de los servicios.

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

### **8. Servicios Residenciales**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Los Servicios Residenciales están destinados a personas que viven en hogares autorizados o certificados de la comunidad. A veces a estos hogares se los denomina hogares grupales. Los Hogares Familiares para Adultos y los Hogares de Capacitación Familiar, que se encuentran certificados por las Agencias de Hogares Familiares, también brindan servicios residenciales. En general, viven juntas entre dos y seis personas. Las personas pueden compartir una habitación

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

con otra o tener su propia habitación. Las instalaciones residenciales incluyen Centros de Atención Comunitaria, Centros de Atención Especializada, Centros de Atención Intermedia y los Hogares SB 962.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y prestación de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

## **9. Asistencia de Ayuda a Familiares y Otras Asistencias**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

La Asistencia de Ayuda a Familiares consiste en un descanso para que los integrantes de una familia tengan tiempo para hacer otras cosas por su cuenta, ya sea dentro o fuera del hogar. Se trata de un momento en que otra persona cuida de quien padece una discapacidad y es un servicio intermitente. Puede tener lugar en la casa de la persona en cuestión o fuera de ella. Los servicios de la Asistencia de Ayuda a Familiares Fuera del Hogar se prestan en instalaciones de cuidado y guarderías autorizadas.

Otras Asistencias para familias abarcan guarderías para niños y adultos, capacitación para padres y apoyo.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y prestación de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

## **10. Servicios de Transporte**

Puede seguir al siguiente tema si no tiene ideas o sugerencias.

Los Servicios de Transporte consisten en traslados para las personas hacia y desde el lugar en el que desarrollan actividades, trabajan y tienen citas médicas. Los Servicios de Transporte se brindan de modo tal que las personas puedan participar de programas y/o de otras actividades. Se puede usar una variedad de recursos para suministrar el transporte que incluye: el servicio de transporte público, empresas de transporte especializado, programas de día y/o proveedores de residencia. Los familiares y amigos pueden brindar el servicio de transporte por medio de un vale.

Un estándar de servicio establece los requisitos claros para que el centro regional cumpla en la adquisición y provisión de los servicios.

1. Estándares de servicio sugeridos acerca de quiénes deben recibir estos servicios:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

2. Estándares de servicio sugeridos acerca de con qué frecuencia debe prestarse un servicio específico:

3. Estándares de servicio sugeridos acerca de cómo asegurarse de que los servicios prestados son útiles y eficaces:

4. Estándares de servicio sugeridos acerca de las aptitudes y el desempeño de la persona u organización que presta estos servicios:

5. Estándares de servicio sugeridos acerca del pago por estos servicios:

## Encuesta 2011 de los estándares de servicio del DDS

6. Estándares de servicio sugeridos acerca de las responsabilidades de los padres y los consumidores respecto de estos servicios, por ejemplo, los copagos, compromiso temporal, etc.:

7. Estándares de servicio sugeridos acerca de opciones autodirigidas o autodeterminadas para estos servicios:

Gracias por su participación. Agradecemos profundamente sus ideas.

Si deseara enviar sus ideas al Departamento sobre los estándares de servicio en lugar de completar la encuesta, puede hacerlo por correo electrónico a [survey@dds.ca.gov](mailto:survey@dds.ca.gov) o enviar una carta con sus ideas a:

**Service Standards**  
Department of Developmental Services  
1600 9th Street (MS 3-24)  
P. O. Box 944202  
Sacramento, CA 94244-2020